



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PEMBIAYAAN MITRAGUNA PADA BANK
SYARIAH INDONESIA CABANG XYZ**

Disusun oleh :

AHMAD HABIBI

2204321042

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PEMBIAYAAN MITRAGUNA PADA BANK
SYARIAH INDONESIA CABANG XYZ**

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dari
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh :

AHMAD HABIBI

2204321042

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Ahmad Habibi
NIM : 2204321042
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Depok, 10 Juli 2025



Ahmad Habibi
2204321042

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Ahmad Habibi

NIM : 2204321042

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Judul Laporan TA : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah
Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah Indonesia Cabang
XYZ

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M.

Anggota Penguji : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 15 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Ahmad Habibi
Nomor Induk Mahasiswa : 2204321042
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah
Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah Indonesia
Cabang XYZ

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing

Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak.
NIP. 199208092022032012

Kepala Program Studi
D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ**". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., AK., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir dan Praktik Kerja Lapangan.
5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan.
6. Kedua Orang tua, kakak, dan adik yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun moril kepada penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir.
7. Kayla Latifah yang selalu memberikan semangat, doa dan selalu menemani penulis dari semester 1 sampai saat ini.
8. Teman-teman pengurus HMJA kabinet cakra bhakti dan kabinet prakarsa yang selalu menemani penulis bertumbuh kembang di organisasi.
9. Teman-teman BK A yang telah memberikan arti rasa dari setiap sisi perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga data yang diperlukan dapat diperoleh dengan baik.

11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namun tidak sedikitpun mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis.

Penulis berharap bahwa hasil penulisan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah, serta menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan wawasan baru mengenai pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Depok, 10 Juli 2025

**POLITEKNI
NEGERI
JAKARTA**



Ahmad Habibi

NIM. 2204321042



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Habibi
NIM : 2204321042
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia, atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 10 Juli 2025

Yang Menyatakan

Ahmad Habibi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ahmad Habibi

Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

**“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah
Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ”**

ABSTRAK

Fenomena menurunnya jumlah nasabah yang mengajukan pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang XYZ menimbulkan kekhawatiran akan kualitas layanan yang ditawarkan. Penulisan ini mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang XYZ. Metode penulisan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner tertutup. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria nasabah aktif pengguna pembiayaan Mitraguna Berkah, dan diperoleh sebanyak 148 responden berdasarkan rumus Slovin. Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan dalam model CARTER berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan dimensi *Assurance* (tingkat keyakinan dan kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada nasabah) menjadi dimensi yang paling dominan. Kesimpulan dari penulisan ini adalah kualitas layanan yang sesuai syariah secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah, dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci menjaga loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan syariah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Pembiayaan Mitraguna Berkah, Bank Syariah Indonesia, Model CARTER



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ahmad Habibi

Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

“The Effect of Service Quality on Mitraguna Financing Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia XYZ Branch”

ABSTRACT

The phenomenon of the decreasing number of customers applying for Mitraguna Berkah financing at Bank Syariah Indonesia (BSI) XYZ Branch raises concerns about the quality of the services offered. This study examines the effect of service quality on customer satisfaction on Mitraguna Berkah financing products at Bank Syariah Indonesia (BSI) XYZ Branch. The writing method used is a quantitative approach by distributing closed questionnaires. The sampling technique used purposive sampling with the criteria of active customers using Mitraguna Berkah financing, and obtained 148 respondents based on the Slovin formula. The results show that all dimensions of service quality in the CARTER model have a positive effect on customer satisfaction, with the Assurance dimension (the level of confidence and trust provided by service providers to customers) being the most dominant dimension. The conclusion of this study is that sharia-compliant service quality significantly increases customer satisfaction, and improving service quality is the key to maintaining customer loyalty in the midst of competition in the Islamic banking industry.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Mitraguna Berkah Financing, Bank Syariah Indonesia, CARTER Model*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penulisan	3
1.3 Manfaat Penulisan	3
1.4 Metode Penulisan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Perbankan Syariah.....	8

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	8
2.1.2 Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah.....	8
2.2 Pembiayaan	9
2.2.1 Konsep Pembiayaan	9
2.2.2 Jenis-Jenis Pembiayaan.....	10
2.2.3 Tujuan dan Manfaat Pembiayaan.....	12
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pembiayaan	14
2.3 Kualitas Layanan.....	15
2.3.1 Definisi Kualitas Layanan.....	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan	16
2.3.3 Ciri-Ciri Layanan Perbankan Syariah	18
2.4 Kepuasan Nasabah	20
2.4.1 Definisi Kepuasan Nasabah	20
2.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah.....	21
2.4.3 Indikator Penilaian Kepuasan Nasabah.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
3.1 Profil Perusahaan Bank Syariah Indonesia	24
3.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	24
3.1.2 Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia	25
3.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	26
3.1.4 Kebijakan Perusahaan Bank Syariah Indonesia	27
3.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ.....	28
3.3 Bidang Usaha Bank Syariah Indonesia	29



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PEMBAHASAN.....	34
4.1 Produk dan Prosedur Pembiayaan Mitraguna Berkah	34
4.2 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	36
4.2.1 Karakteristik Responden	36
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	38
4.2.3 Analisis Data dan Interpretasi	43
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR REFERENSI	53
LAMPIRAN.....	55

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survey Kepuasan Nasabah Mitraguna	2
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4. 2 Analisis Dimensi Compliance.....	39
Tabel 4. 3 Analisis Dimensi Assurance	39
Tabel 4. 4 Analisis Dimensi Reliability	40
Tabel 4. 5 Analisis Dimensi Tangibles	40
Tabel 4. 6 Analisis Dimensi Emphaty.....	41
Tabel 4. 7 Analisis Dimensi Responsiveness.....	41
Tabel 4. 8 Analisis Variabel Kepuasan Nasabah	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	49

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ29
- Gambar 4. 1 Prosedur Pembiayaan Mitraguna Berkah.....35



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Akhir
- Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang TA - Dosen Pembimbing
- Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang TA - Dosen Penguji
- Lampiran 6 Rekapitulasi Kuisisioner Kualitas Layanan
- Lampiran 7 Rekapitulasi Kuisisioner Kepuasan Nasabah
- Lampiran 8 Tabulasi Data Kuisisioner Kualitas Layanan
- Lampiran 9 Tabulasi Data Kuisisioner Kepuasan Nasabah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan memiliki peranan strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, yakni sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Dalam sistem keuangan Islam, perbankan syariah hadir tidak hanya sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai representasi dari prinsip-prinsip syariah yang menjunjung keadilan, transparansi, dan kehalalan dalam setiap transaksi.

Di era digital, industri perbankan termasuk perbankan syariah menghadapi tantangan baru seiring meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan yang cepat, mudah, dan berbasis teknologi. Digitalisasi perbankan telah mendorong transformasi besar, mulai dari *mobile banking* hingga otomatisasi layanan berbasis *Artificial Intelegent (AI)*, yang secara langsung memengaruhi cara bank dalam menjalin relasi dengan nasabah. Oleh karena itu, kualitas layanan tetap menjadi elemen fundamental dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah (Tjiptono, 2016)

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai hasil merger tiga bank syariah milik negara pada tahun 2021, diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih terintegrasi dan kompetitif. Salah satu produk unggulan BSI adalah pembiayaan Mitraguna Berkah, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif halal seperti pendidikan, kesehatan, dan renovasi rumah, dengan berbagai pilihan akad syariah. Meski memiliki keunggulan dalam proses yang mudah dan akad yang beragam, kualitas layanan dalam pelaksanaannya tetap menjadi kunci kepuasan nasabah.

Survei pendahuluan terhadap 20 nasabah BSI menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar puas terhadap sikap karyawan dan produk yang ditawarkan, masih terdapat masalah dalam efisiensi prosedur pembiayaan. Berikut data hasil survei tersebut:

Tabel 1. 1 Survey Kepuasan Nasabah Mitraguna

NO.	PERNYATAAN	PERSENTASE
1.	Prosedur pelayanan pembiayaan berlangsung efisien dan memuaskan	55%
2.	Produk dan akad ditawarkan oleh bank ini sesuai dengan kebutuhan saya	75%
3.	Saya puas dengan biaya dan tarif yang dikenakan oleh bank ini	80%
4.	Saya puas dengan keramahan dan kesopanan karyawan BSI	85%

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Meski kepuasan terhadap keramahan karyawan tinggi (85%), hasil ini menunjukkan bahwa aspek efisiensi pelayanan masih perlu ditingkatkan, karena hanya 55% responden merasa puas. Selain itu, data menunjukkan adanya penurunan jumlah pengajuan pembiayaan Mitraguna Berkah di BSI Cabang XYZ dari 90 nasabah pada tahun 2023 menjadi 52 nasabah pada 2024. Penurunan ini menandakan adanya potensi masalah dalam kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang dalam konteks perbankan syariah tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan di BSI Cabang XYZ, digunakan model *CARTER* yang meliputi enam dimensi: *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Model ini mampu menggambarkan baik aspek layanan konvensional maupun prinsip syariah dalam pelayanan perbankan.

Melihat pentingnya kualitas layanan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah, serta tantangan yang dihadapi oleh BSI Cabang XYZ dalam mempertahankan kinerja pembiayaannya, penulis tertarik untuk menulis lebih lanjut studi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ”**.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Tujuan Penulisan

Berdasarkan konteks tersebut, penulis ingin menyampaikan laporan akhir tugas akhir dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan produk dan prosedur pengajuan dari pembiayaan mitraguna berkah
2. Mengidentifikasi pengaruh tingkat layanan mitraguna berkah terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BSI cabang XYZ.

1.3 Manfaat Penulisan

Berikut ini adalah beberapa keuntungan dari penyelesaian laporan tugas akhir ini:

1. Bagi Penulis

Dengan mendalami analisis dan penulisan lebih jauh, penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang seluk-beluk bisnis perbankan, khususnya yang berkaitan dengan layanan keuangan. Kapasitas penulis untuk menerapkan konsep akademis pada skenario perbankan di dunia nyata semakin ditingkatkan oleh tugas akhir ini.

2. Bagi Pembaca

Siapa pun yang tertarik dengan perbankan, khususnya layanan keuangan mikro, dapat menganggap tugas akhir ini sebagai sumber daya yang berharga. Pelajari lebih lanjut tentang apa yang membuat perbedaan pada pengalaman nasabah Bank BSI dengan tingkat layanan dan kepuasan mereka.

3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Khususnya dalam lingkungan bisnis perbankan, tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah pada bidang manajemen layanan. Temuan studi ini berpotensi menambah koleksi karya ilmiah perpustakaan universitas dan memicu minat pada bidang studi terkait. Lebih dari itu, khususnya dalam industri keuangan, temuan studi ini dapat memperkuat hubungan antara bidang akademis dan industri.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Metode Penulisan

1. Jenis Data

Penulisan ini mengadopsi pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada paradigma positivisme, yang bertujuan untuk mengidentifikasi populasi atau sampel secara spesifik. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penulisan ini karena bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh variabel independen, yakni kualitas layanan berdasarkan dimensi *CARTER*, terhadap variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Pendekatan ini selaras dengan pandangan Sugiyono (2017) yang menyebutkan bahwa pendekatan kuantitatif melibatkan penggunaan data berbasis angka, baik dalam tahap pengumpulan maupun analisisnya.

2. Sumber Data

Penulisan ini memanfaatkan data primer sebagai sumber utama informasinya. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya, melalui metode seperti kuesioner, wawancara, atau observasi. Informasi yang dikumpulkan dari kuesioner yang diberikan akan menjadi sumber data utama. Orang-orang yang mengajukan pembiayaan mitraguna di Bank BSI cabang XYZ berpartisipasi dalam survei tersebut. Skala kuantitatif dan ordinal dengan skala likert 1–5 digunakan dalam data kuesioner konsumen.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan dengan membagikan kuesioner tertutup kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Arikunto (2013) menjelaskan bahwa kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrumen kuesioner ini disusun berdasarkan indikator dari variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah, serta dinilai menggunakan skala likert 1 hingga 5. Responden mengevaluasi pertanyaan dan pernyataan kuisisioner menggunakan skala likert ini dengan memilih satu dari lima jawaban yang telah disiapkan sebelumnya. Untuk memproses data kuantitatif, skor diberikan berdasarkan jawaban responden.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pola yang teratur muncul dalam distribusi bobot skor. Tanggapan responden dikonversi ke dalam skala bertingkat, yaitu: 5 untuk Sangat Sesuai (SS), 4 untuk Sesuai (S), 3 untuk Netral (N), 2 untuk Tidak Sesuai (TS), dan 1 untuk Sangat Tidak Sesuai (STS).

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penulisan ini mencakup seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia yang memanfaatkan layanan pembiayaan Mitraguna. Ukuran populasi tidak diketahui secara pasti dan tergolong besar, maka pemilihan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu teknik yang didasarkan pada pertimbangan atau kriteria khusus yang telah ditetapkan. Dalam penulisan ini, kriteria sampel adalah nasabah yang masih menggunakan produk pembiayaan Mitraguna agar responden memahami kualitas layanan yang diterima. Dengan menggunakan pendekatan aksidental sebesar 5%, rumus Slovin dapat diterapkan untuk menemukan ukuran sampel populasi, rumus ini digunakan untuk mengambil sampel dari populasi besar dengan tingkat kesalahan tertentu (Umar, 2013). Adapun sampel yang digunakan dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

- a. n = Jumlah Sampel
- b. N = Jumlah Populasi
- c. e = Tingkat kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir dengan tingkat kesalahan dipakai 5%.

Berdasarkan jumlah populasi yang ada sebesar 234 orang, maka jumlah sampel yang dapat ditentukan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{234}{1 + 234(0,05)^2}$$

$$n = 147,63406940063$$

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dari hasil perhitungan yang menunjukkan angka 147,63406940063, penulis membulatkan jumlah sampel menjadi 148 responden.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Penulis telah menyusun uraian tersebut ke dalam lima bab, dengan subbab di setiap bab, untuk memudahkan pembacaan laporan tugas akhir. Berikut merupakan struktur dari setiap bab yang akan dibahas:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat pembahasan terkait latar belakang permasalahan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI Cabang XYZ, beserta tujuan, manfaat, metode, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan dasar-dasar teori yang mendukung penyusunan tugas akhir, yang mencakup pembahasan tentang perbankan syariah secara umum, pembiayaan syariah, kualitas layanan, serta kepuasan nasabah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan profil PT Bank Syariah Indonesia, yang mencakup gambaran umum perusahaan, sejarah singkat, visi dan misi, serta kebijakan yang diterapkan. Selain itu, bab ini juga menjelaskan struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ dan jenis-jenis usaha yang dijalankan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari penulisan meliputi, produk dan prosedur pengajuan pembiayaan mitraguna dan hasil analisis data yang diperoleh dari kuisioner yang berisi karakteristik responden, deskripsi variabel, dan hasil pengolahan data menggunakan SPSS.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi rangkuman kesimpulan serta rekomendasi berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dan menyampaikan beberapa masukan

yang dapat dijadikan pertimbangan maupun evaluasi bagi pihak-pihak terkait.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Pembiayaan Mitraguna Berkah merupakan salah satu produk unggulan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumtif nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, khususnya menggunakan akad Murabahah. Produk ini memiliki keunggulan dalam hal fleksibilitas dan kemudahan akses, seperti tidak memerlukan agunan, plafon pembiayaan yang tinggi, serta tenor yang panjang hingga 15 tahun. Prosedur pengajuan pembiayaan dilakukan melalui beberapa tahapan penting, yakni konsultasi awal dengan petugas bank, pengumpulan dan verifikasi dokumen, analisis kelayakan nasabah melalui sistem SLIK dan verifikasi lapangan, serta penandatanganan akad. Setelah itu, dana pembiayaan dicairkan sesuai dengan peruntukannya dan pembayaran dilakukan secara *autodebet*. Prosedur ini menunjukkan bahwa BSI telah merancang sistem pembiayaan yang tertib, efisien, dan sesuai prinsip syariah.

Berdasarkan hasil penyebaran dan analisis kuesioner terhadap 148 responden, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi dalam variabel kualitas layanan—yakni *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* mendapat respons positif dari mayoritas nasabah. Skor dominan berada pada kategori “sesuai”, menunjukkan bahwa nasabah menilai layanan BSI telah sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness* memperoleh nilai tertinggi, menandakan bahwa kenyamanan fasilitas serta kecepatan dan ketanggapan layanan menjadi aspek paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Di sisi lain, uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penulisan ini layak digunakan, sedangkan uji regresi linear menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, dengan kontribusi sebesar 92,8%.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Meskipun secara umum prosedur pembiayaan telah dirancang secara tertib dan sesuai dengan prinsip syariah, namun efisiensi dalam pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan. Bank diharapkan dapat memanfaatkan teknologi digital secara lebih optimal. Inovasi digital ini diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan nasabah selama proses berlangsung. Selain itu, dimensi seperti *assurance* juga menunjukkan hasil yang baik, namun masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Untuk itu, pelatihan berkala bagi karyawan dalam aspek komunikasi interpersonal dan pemahaman kebutuhan nasabah secara individual sangat penting dilakukan. Hal ini bertujuan agar interaksi yang terjalin tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mampu membangun kepercayaan dan rasa aman bagi nasabah.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bank Indonesia. (1998). *UU No.10 tahun 1998, Tentang Perubahan Terhadap UU*. Jakarta.
- Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Boston: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (7th ed.)*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maimun, & Tzahira, D. (2022). Prinsip Dasar Perbankan Syariah. *Al-Hiwalah: Sharia Economic Law*, 1(1), 125-142. doi:10.47766/alhiwalah.v1i1.2.878
- Owen, L., & Othman, A. (2001). The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House). *International Journal of Islamic Financial Service*.
- Rivai, V., & Arifin, A. (2010). Islamic banking : sebuah teori, konsep, dan aplikasi. In V. rivai, & A. Arifin, *Islamic banking : sebuah teori, konsep, dan aplikasi* (pp. 701-711). Jakarta: Bumi Aksara.
- Rosyida, S. H., & Priantilianingtiasari, R. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN LETAK GEOGRAFIS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA VIA SALON TRENGGALEK. *JURNAL MANEKSI*, 12(3), 656-665. doi:10.31959/jm.v12i3.1613
- Sopiyana, M. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH TANGERANG SELATAN. *Scientific Journal of Reflection Economic Accounting Management and Business*, 4(1), 111-120. doi:10.37481/sjr.v4i1.253

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, & Ismawati. (2020). IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP PERBANKAN SYARIAH UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(1), 41-50. doi:10.30595/JHES.V0I0.7002
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Ulpah, M. (2020). KONSEP PEMBIAYAAN DALAM PERBANKAN SYARIAH. *Madani Syari'ah*, 3(2), 147-160.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Usmani, M. T. (2002). *An introduction to islamic finance* (Vol. 5). Karachi: Maktaba Ma'arif. doi:10.21831/nominal.v5i1.11473
- Vahlevi, R., & Vitaharsa, L. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Kcu Daan Mogot. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 2(9), 1060-1069. doi:10.36418/jurnalsosains.v2i9.480
- Yozika, F. A., & Khalifah, N. (2017). Pengembangan inovasi produk keuangan dan perbankan syariah dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 1(02), 100-107. doi:10.29040/jie.v1i02.154
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Service Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46. doi:10.2307/1251563
- Zeithaml, V., Wilson, A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LAMPIRAN

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak

NIP : 199208092022032012

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Ahmad Habibi

NIM : 2204321042

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 01 Juli 2025

Pembuat Pernyataan



Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Ahmad Habibi
2. NIM : 2204321042
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah
Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah Indonesia Cabang
XYZ
5. Dosen Pembimbing : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	14 Februari 2025	Kerangka Pemikiran	
2.	20 Februari 2025	Identifikasi Masalah	
3.	06 Maret 2025	BAB I Revisi	
4.	13 Maret 2025	BAB I Revisi, Lanjut BAB II	
5.	22 April 2025	BAB I ACC, Revisi BAB II	
6.	02 Mei 2025	BAB II ACC, Revisi BAB III	
7.	22 Mei 2025	BAB III ACC, Revisi BAB IV	
8.	11 Juni 2025	Revisi BAB IV	
9.	17 Juni 2025	Revisi BAB IV dan BAB V	
10.	30 Juni 2025	BAB IV dan BAB V ACC	

Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan
Depok, 02 Juli 2025

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Akhir

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Ahmad Habibi
NIM : 2204321042
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan
Nasabah Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah
Indonesia Cabang XYZ

Disetujui oleh Pembimbing



Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
NIP. 199208092022032012

Diketahui Oleh

KPS Keuangan dan Perbankan



Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.
NIP. 199004252024062002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir - Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Ahmad Habibi
2. NIM : 2204321042
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pembiayaan MitraGuna Pada Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ
5. Dosen Pembimbing : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Perbaiki penulisan	Penulisan telah di perbaiki	ACC
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing



(Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak.)

NIP. 199108092022032012

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir - Dosen Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Ahmad Habibi
2. NIM : 2204321042
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Mitraguna Pada Bank Syariah Indonesia Cabang XYZ
5. Dosen Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Isilah aring → ctung	Dr	ACC
2	Tabel 4.1		15/125 7/12
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 10 Juli 2025

Dosen Penguji



(Heri Abrianto, S.E., M.M)

NIP. 196510051997021001

Lampiran 6 Rekapitulasi Kuisioner Kualitas Layanan

milik Politeknik Negeri Jakarta

KODE	NO	PERNYATAAN	X	PENILAIAN					SKOR	KET
				STS	TS	CS	S	SS		
				1	2	3	4	5		
VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X)										
X1	COMPLIANCE									
X1.1	1	Saya merasa bahwa Bank BSI mematuhi semua regulasi yang berlaku dalam industri perbankan syariah	F	8	7	20	53	60	148	Sangat Sesuai
			FX	8	14	60	212	300	594	
X1.2	2	Saya yakin bahwa pembiayaan mitraguna di BSI bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar)	F	9	8	41	60	30	148	Sesuai
			FX	9	16	123	240	150	538	
X1.3	3	Saya yakin bahwa seluruh persyaratan pengajuan pembiayaan Mitraguna (KTP, NPWP, Slip Gaji) sesuai dengan standar operasional BSI	F	1	12	4	67	64	148	Sangat Sesuai
			FX	1	24	12	268	320	625	
X2	ASSURANCE									
X2.1	4	Saya merasa aman dan nyaman ketika mengajukan pembiayaan karena Karyawan BSI menunjukkan sikap profesional	F	7	14	35	62	30	148	Sesuai
			FX	7	28	105	248	150	538	
X2.2	5	Saya merasa bahwa karyawan BSI memiliki kompetensi tinggi dalam menangani	F	4	10	16	58	60	148	Sangat Sesuai
			FX	4	20	48	232	300	604	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X2.3	6	Saya merasa bahwa karyawan BSI memiliki pengetahuan yang luas tentang pembiayaan mitraguna ketika menjelaskan kepada saya	F	10	4	55	65	14	148	
			FX	10	8	165	260	70	513	Sesuai
X3	RELIABILITY									
X3.1	7	Saya merasa bahwa karyawan BSI bisa menyampaikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya mengenai pembiayaan mitraguna	F	10	8	37	69	24	148	
			FX	10	16	111	276	120	533	Sesuai
X3.2	8	Saya jarang mengalami kesalahan administrasi dalam proses pengajuan pembiayaan Mitraguna di Bank BSI	F	8	9	20	64	47	148	
			FX	8	18	60	256	235	577	Sesuai
X3.3	9	Saya merasa Bank BSI menyelesaikan proses pengajuan pembiayaan Mitraguna tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan	F	6	9	25	72	36	148	
			FX	6	18	75	288	180	567	Sesuai
X4	TANGIBLE									
X4.1	10	Saya merasa bahwa Bank BSI memberikan ruangan yang nyaman saat saya melakukan pengajuan pembiayaan mitraguna	F	7	8	25	69	39	148	
			FX	7	16	75	276	195	569	Sesuai
X4.2	11		F	6	10	20	67	45	148	

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		Saya merasa bahwa Bank BSI menyediakan area parkir nasabah yang luas dan aman	FX	6	20	60	268	225	579	Sesuai
4.3	12	Saya menerima formulir pengajuan pembiayaan yang tercetak rapi dan jelas	F	9	5	30	79	25	148	
			FX	9	10	90	316	125	550	Sesuai
5	EMPHATY									
5.1	13	Saya merasa bahwa Karyawan BSI mampu menjelaskan dan menerangkan dengan sabar ketika saya belum paham terkait pembiayaan mitraguna	F	7	9	45	64	23	148	
			FX	7	18	135	256	115	531	Sesuai
X5.2	14	Saya merasa bahwa Karyawan BSI mampu memberikan layanan yang ramah dan perhatian yang tulus terhadap saya selama proses pembiayaan berlangsung	F	4	10	20	51	63	148	
			FX	4	20	60	204	315	603	Sangat Sesuai
X5.3	15	Saya merasa didengarkan dan dihargai saat menyampaikan pertanyaan atau keluhan terkait pembiayaan mitraguna	F	5	10	21	89	23	148	
			FX	5	20	63	356	115	559	Sesuai
X6	RESPONSIVENESS									
X6.1	16	Saya merasa bahwa Karyawan BSI merespon pertanyaan saya tentang	F	2	11	5	75	55	148	
			FX	2	22	15	300	325	664	Sesuai

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		pembiayaan mitraguna dengan cepat								
		Saya merasa bahwa Karyawan bank memberikan solusi konkret ketika saya menghadapi kendala dalam pengajuan pembiayaan mitraguna	F	5	9	22	70	42	148	
	6.2	17	FX							
				5	18	66	280	210	579	Sesuai
		Saya merasa bahwa karyawan bank BSI memberikan layanan secara sigap dan tidak membuat saya menunggu terlalu lama dalam proses pengajuan hingga pencairan pembiayaan mitraguna	F	3	13	22	72	38	148	
	X6.3	18	FX							
				3	26	66	288	190	573	Sesuai
		RATA RATA TIAP ASPEK							572	Sesuai

Lampiran 7 Rekapitulasi Kuisioner Kepuasan Nasabah

Politeknik Negeri Jakarta

KODE	NO	PERNYATAAN	X	PENILAIAN					SKOR	KET.
				STS	TS	CS	S	SS		
				1	2	3	4	5		
	VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)									
Y1	KEPUASAN NASABAH									
Y1.1	1	Saya merasa terkesan terhadap layanan pembiayaan mitraguna yang konsisten dari awal sampai akhir proses	F	3	10	17	80	38	148	Sesuai
			FX	3	20	51	320	190	584	
Y1.2	2	Saya merasa puas dengan pegawai Bank BSI amanah dalam merahasiakan data pribadi saya	F	5	10	10	75	48		Sesuai
			FX	5	20	30	300	240	595	
Y1.3	3	Saya merasa puas setelah mendapatkan penjelasan lengkap tentang akad pembiayaan syariah	F	9	6	45	71	17	148	Sesuai
			FX	9	12	135	284	85	525	
Y1.4	4	Saya merasa puas terhadap proses persetujuan pembiayaan mitraguna yang berjalan lebih cepat dari perkiraan saya	F	6	9	4	71	58	148	Sesuai
			FX	6	18	12	284	290	610	
Y1.5	5	Saya merasakan manfaat nyata dari produk pembiayaan	F	12	5	62	58	11	148	Cukup Sesuai
			FX	12	10	186	232	55	495	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		mitraguna yang saya gunakan								
		Saya merasa nyaman dalam berkunjung karena kebersihan dan kenyamanan bank BSI terjaga	F	10	5	45	73	15	148	
Y1.6	6		FX	10	10	135	292	75	522	Sesuai
		RATA RATA TIAP ASPEK							555,1	Sesuai

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 8 Tabulasi Data Kuisioner Kualitas Layanan

NO.	COMPLIANCE			ASSURANCE		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	5	5	5	4	5	5
2	4	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4	3
5	3	3	5	5	5	3
6	3	3	3	5	4	3
7	5	4	5	3	5	3
8	1	1	2	1	2	1
9	3	2	4	4	4	3
10	4	4	5	5	5	4
11	4	4	5	5	5	4
12	5	4	5	5	4	4
13	5	5	4	4	4	4
14	5	4	5	3	4	4
15	5	4	5	4	5	4
16	4	4	4	3	4	3
17	3	4	5	3	5	5
18	5	5	5	4	4	3
19	4	4	4	4	4	3
20	5	4	5	4	4	5
21	4	3	4	3	3	4
22	4	4	4	5	5	3
23	5	4	5	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3
25	2	1	2	2	2	1
26	3	3	4	3	3	3
27	1	1	2	1	1	3
28	3	3	5	3	3	3
29	5	4	5	5	4	4
30	4	3	4	3	4	3
31	5	4	4	4	4	3
32	5	3	5	4	4	5
33	5	5	5	4	4	4
34	3	3	4	4	5	3
35	5	4	4	5	5	3
36	3	3	4	5	4	3
37	5	3	5	4	4	3
38	5	3	4	4	5	3
39	3	3	4	3	4	3

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

40	5	5	4	3	4	4
41	5	4	4	2	3	3
42	5	3	4	4	5	3
43	5	3	4	3	3	4
44	2	2	2	2	2	2
45	4	5	5	4	4	5
46	3	3	5	4	5	4
47	5	5	5	4	4	3
48	4	4	4	3	5	3
49	5	5	5	4	5	4
50	5	5	5	3	3	3
51	4	4	4	3	4	4
52	1	1	3	2	2	2
53	5	4	4	4	5	4
54	2	1	1	2	2	1
55	3	3	4	3	4	3
56	3	3	5	4	4	4
57	4	4	4	4	4	3
58	5	4	4	4	4	3
59	5	4	4	4	4	3
60	4	3	5	5	5	4
61	4	3	4	3	3	4
62	4	3	4	4	4	3
63	1	2	2	1	1	1
64	5	5	5	4	5	4
65	2	1	2	2	2	2
66	5	5	5	5	5	4
67	4	3	4	2	4	4
68	5	4	5	4	5	4
69	1	2	2	1	2	1
70	4	4	5	3	5	4
71	1	1	2	2	2	1
72	4	3	4	5	4	4
73	3	1	3	2	1	1
74	4	4	5	5	5	4
75	2	1	2	2	1	1
76	4	4	4	4	4	3
77	5	4	5	4	5	5
78	2	2	2	1	2	1
79	5	4	5	4	4	3
80	4	4	4	5	5	3
81	3	4	4	5	5	5
82	4	5	5	3	5	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

83	4	4	5	5	5	4
84	5	4	4	4	4	4
85	4	3	3	4	4	3
86	5	5	4	3	3	3
87	2	2	4	5	5	4
88	3	3	4	3	5	4
89	1	2	2	1	2	1
90	4	5	4	2	3	4
91	4	3	4	4	5	4
92	4	4	4	5	5	3
93	5	4	5	4	4	4
94	5	5	5	4	5	5
95	5	5	5	3	3	4
96	5	4	4	4	4	4
97	4	5	5	5	5	5
98	5	4	4	4	4	4
99	4	3	5	4	5	4
100	5	4	4	3	5	3
101	4	5	5	4	5	4
102	5	4	5	5	5	4
103	1	2	2	1	3	2
104	4	4	4	5	5	3
105	5	4	5	2	4	4
106	4	5	5	5	5	4
107	5	5	5	3	5	4
108	4	5	4	3	4	4
109	5	4	4	4	4	3
110	5	4	5	4	4	5
111	5	5	4	4	4	5
112	5	5	4	4	5	3
113	4	4	4	5	5	4
114	4	4	5	3	3	5
115	4	5	4	5	5	3
116	5	4	5	5	5	4
117	3	3	5	4	5	4
118	4	3	4	4	5	4
119	4	3	4	4	4	3
120	3	3	5	4	4	5
121	5	4	4	5	5	4
122	4	3	5	3	3	4
123	5	4	5	5	4	4
124	4	5	5	4	5	5
125	5	3	5	4	4	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

126	4	4	4	3	5	4
127	3	3	5	4	4	4
128	4	4	4	4	5	4
129	5	5	5	4	5	4
130	5	5	4	3	4	3
131	4	4	5	2	3	3
132	3	3	5	4	3	4
133	4	4	5	3	4	3
134	4	4	5	3	5	3
135	5	5	5	3	5	4
136	5	4	5	4	5	4
137	5	4	4	4	5	4
138	4	4	4	5	5	3
139	5	3	4	4	4	4
140	4	5	5	4	4	4
141	5	3	4	3	5	3
142	5	4	4	4	4	4
143	4	3	4	5	5	3
144	4	4	5	4	4	4
145	4	3	5	5	5	4
146	5	3	4	2	3	3
147	4	3	5	3	4	3
148	4	5	4	3	5	3

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 8 (Lanjutan)

RELIABILITY			TANGIBLES		
P7	P8	P9	P10	P11	P12
4	5	4	4	5	4
3	4	4	3	4	3
1	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4
4	5	3	4	4	3
4	4	3	4	4	3
4	5	3	5	5	4
1	1	2	1	2	1
3	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4
3	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4
4	4	4	5	5	4
5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	5	4
3	4	5	5	4	5
5	4	3	4	4	3
4	4	5	3	4	3
5	4	5	3	4	5
4	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4
4	5	3	4	4	3
1	2	1	1	1	1
5	5	4	4	4	3
1	2	2	2	2	2
4	5	3	4	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4
5	5	4	3	3	4
4	4	4	3	3	3
4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	4	4
3	3	4	3	3	5
4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	5	4
3	4	5	3	3	4
4	4	4	5	4	4
2	2	2	2	1	3
3	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3	4	4	3	2	4
4	4	5	3	3	4
4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	3
3	3	4	3	5	4
1	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	4
1	1	1	1	1	1
3	5	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4
3	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	3	5	4	3
4	4	3	4	4	3
1	2	1	1	2	1
5	5	5	5	4	4
2	2	2	1	2	1
3	3	4	4	5	4
5	5	4	5	4	4
4	5	4	4	5	5
2	1	1	2	2	1
4	3	4	4	4	4
2	1	2	2	1	2
4	4	4	5	5	4
1	1	2	2	2	1
5	4	5	4	5	4
1	1	1	2	1	1
3	4	3	4	3	4
3	5	5	4	3	4
2	1	2	1	2	2
4	4	3	5	4	3
4	5	5	5	5	4
4	3	5	4	4	4
4	4	3	5	5	3
5	5	5	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	3
5	4	4	3	4	4
4	3	5	3	3	4
3	3	5	4	4	4
2	1	1	1	1	1
4	4	3	5	5	3
2	2	5	4	5	4
3	5	4	5	4	3
3	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5
3	4	3	4	3	3
5	4	4	5	5	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5	5	5	4	5	5
5	5	4	3	3	4
4	5	4	3	3	5
3	4	4	5	5	3
5	5	5	4	5	4
3	3	4	4	4	4
1	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4
5	4	5	3	3	4
5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	3	5
4	4	4	3	4	4
3	3	4	5	4	4
3	4	4	4	5	5
4	3	4	3	4	4
4	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4
3	3	3	4	4	3
4	5	4	5	5	5
3	4	4	4	4	4
3	3	5	4	4	3
5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	4	5
3	3	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4
5	5	3	3	4	3
3	3	4	4	5	4
3	5	3	4	3	3
4	5	4	4	4	4
2	2	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4
3	3	3	5	4	3
4	5	3	5	4	3
4	4	5	4	4	4
3	5	4	5	4	4
3	4	4	4	4	3
5	4	4	3	3	5
4	5	4	4	4	5
3	4	3	5	5	3
3	3	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4

4	4	3	3	4	4
3	3	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 8 (Lanjutan)

EMPHATY			RESPONSIVENESS		
P13	P14	P15	P16	P17	P18
5	5	5	5	4	5
5	4	3	4	5	5
4	4	3	3	3	4
5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3
3	4	3	5	5	5
2	2	2	2	1	2
5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	4
4	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	3
4	5	4	5	5	5
3	3	3	4	4	5
4	5	4	4	4	4
3	4	5	5	5	4
4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3
4	5	4	5	5	5
3	3	5	4	5	4
2	2	1	2	1	1
3	3	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2
3	4	3	4	4	3
4	4	4	5	4	5
4	5	4	4	3	3
5	5	4	5	3	3
3	3	4	4	4	5
4	5	4	5	4	5
3	5	5	4	3	3
3	3	3	4	4	4
5	5	3	4	4	4
4	5	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	5	4	4
3	5	5	4	5	4
3	3	4	4	4	4
5	5	4	4	3	4
1	2	2	3	2	2
5	5	4	5	3	4
4	5	4	5	4	3

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	4	3	5	5	4
3	3	4	4	5	5
4	4	5	5	5	4
4	3	4	5	4	4
4	5	4	5	5	5
2	2	2	2	1	1
4	4	4	5	4	4
1	1	1	1	1	2
4	5	4	4	5	5
4	5	4	4	3	2
4	4	4	4	5	4
3	5	4	5	5	5
3	5	3	5	4	3
4	4	4	5	4	4
3	3	4	4	5	5
4	5	3	5	4	4
1	2	1	2	2	2
4	4	5	5	4	4
2	2	2	2	2	1
5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4
1	1	2	2	2	2
3	3	4	5	4	5
1	2	2	2	3	3
4	4	4	4	4	5
2	2	1	2	2	2
3	4	4	4	5	4
1	1	1	1	2	2
5	5	3	4	4	5
3	4	4	5	4	4
1	1	2	2	1	2
4	4	3	4	4	3
5	5	4	5	4	4
5	5	4	4	5	4
3	3	4	5	3	3
4	5	4	5	4	5
3	5	5	4	4	5
3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	5
5	5	5	4	5	4
3	3	2	2	2	2
3	4	3	3	3	2
3	3	4	4	5	4
4	4	4	5	5	5
3	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	5
2	3	3	4	4	4
4	4	4	5	4	3

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3
3	3	5	4	5	5
3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2
4	4	4	5	4	4
3	5	4	5	4	4
3	5	5	5	4	4
4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4
3	4	4	5	4	3
5	5	4	5	3	4
3	5	4	4	5	4
5	5	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	5
3	4	3	5	3	3
4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5
3	5	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5
3	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	3
4	5	4	4	3	4
4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4
3	5	3	4	5	5
3	5	4	5	5	5
3	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	3	3
3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	3	3
4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4

3	3	3	5	5	4
5	5	4	5	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 9 Tabulasi Data Kuisisioner Kepuasan Nasabah

KEPUASAN NASABAH					
P1	P2	P3	P4	P5	P6
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	4
5	5	4	4	4	4
4	4	3	5	3	4
3	3	3	3	2	4
3	3	3	4	3	3
2	2	1	2	1	1
4	4	4	4	3	3
4	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	4
5	5	4	5	5	4
4	5	5	5	3	4
5	4	4	4	5	4
4	5	4	5	4	5
5	4	4	5	3	3
5	5	4	5	4	4
3	4	3	3	4	4
5	5	3	5	4	3
5	5	4	5	4	4
5	4	4	4	3	3
4	4	3	4	3	3
5	5	4	5	5	4
4	5	3	4	3	3
2	2	1	2	1	1
4	3	3	4	4	4
3	2	2	2	1	2
3	3	3	4	3	3
5	5	4	5	4	4
5	4	4	5	3	4
4	4	3	4	3	4
4	5	4	4	3	4
4	4	5	5	4	4
5	4	3	4	3	4
3	5	3	5	3	3
3	3	3	4	4	3
3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3
4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	3	4
5	4	3	5	3	3
4	4	3	5	3	4
4	4	4	4	3	5
2	2	2	2	1	2
4	4	5	5	4	4
5	5	4	5	4	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	4	3	5	3	3
4	4	4	4	3	4
4	5	5	5	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	4
2	2	2	2	2	2
5	4	3	5	4	3
1	1	1	1	1	1
4	5	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3
4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4
5	5	4	5	4	4
4	4	3	5	3	3
4	4	3	4	3	4
2	2	1	1	2	1
4	4	4	5	4	4
2	2	1	2	1	1
5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5
2	1	2	1	1	1
4	5	4	5	5	4
2	2	2	2	1	2
5	5	4	4	4	5
2	1	1	1	2	1
5	4	5	4	4	4
1	1	1	1	1	1
5	4	4	4	4	3
5	5	4	5	4	4
3	2	1	2	1	1
4	4	4	4	3	4
4	5	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	3	4
4	5	4	5	4	4
4	4	3	4	3	3
3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	3	4
1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	2	3
4	4	5	4	3	3
4	4	3	4	3	3
5	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4
3	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4
4	4	3	4	3	3
4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	3	4
2	2	2	2	1	2
5	4	4	4	3	3
4	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3
4	4	4	5	5	5
4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	3	3
4	5	4	4	3	4
4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	5
4	5	4	5	4	4
3	4	3	4	3	4
5	5	4	4	3	3
4	5	5	5	4	5
4	4	3	4	4	3
4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4
5	4	4	4	3	5
4	4	5	4	4	5
5	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	3
4	5	4	5	4	4
4	4	3	4	3	3
4	4	4	5	3	3
4	5	4	5	4	4
4	5	4	4	3	3
4	4	3	5	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3
4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	3	5
4	4	3	5	3	3
5	4	3	5	3	3
4	4	3	4	3	3

3	5	3	4	3	3
4	5	4	4	3	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

